



KERAJAAN MALAYSIA

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 4/1992

PENGENDALIAN PENGADUAN AWAM

Jabatan Perdana Menteri,
Malaysia
30 Julai, 1992

Dikelilingkan kepada:
Ketua-ketua Setiausaha Kementerian
Ketua-ketua Jabatan Persekutuan
Ketua-ketua Badan Berkanun Persekutuan
Y.B. Setiausaha-setiausaha Kerajaan Negeri
Pihak-pihak Berkuasa Kerajaan Tempatan.

Tujuan

1. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk memaklumkan pihak-pihak yang berkuasa mengenai sistem pengendalian pengaduan awam yang baru dan peranan mereka untuk melaksanakan sistem pengendalian pengaduan awam itu. Pengendalian pengaduan awam yang baru ini adalah seperti di Lampiran kepada Pekeliling ini.

Agensi Pengendalian

2. Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri adalah dipertanggungjawabkan untuk mengendalikan sistem pengaduan awam ini.

Pengendalian Pengaduan Awam

3. Peranan Biro Pengaduan Awam di bawah sistem pengendalian pengaduan awam yang baru ini ialah untuk menerima dan menyiasat pengaduan-pengaduan daripada orang awam mengenai ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan atau keputusan pentadbiran Kerajaan yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada termasuk salahlaku, penyelewengan, salahguna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya.

4. Hasil siasatan Biro Pengaduan Awam akan dilaporkan kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam untuk pertimbangan dan keputusan. Jawatankuasa boleh mengarahkan Ketua Setiausaha Kementerian/Ketua Jabatan Persekutuan/Ketua Badan Berkanun Persekutuan/Ketua Pihak Berkuasa Tempatan/Ketua Agensi berkenaan untuk hadir dan memberi penjelasan mengenai sesuatu aduan/kes di mesyuaratnya. Keputusan Jawatankuasa itu hendaklah dilaksanakan oleh Kementerian/Jabatan Persekutuan/Badan Berkanun Persekutuan/Pihak Berkuasa Tempatan/ Agensi berkenaan. Biro Pengaduan Awam adalah bertanggungjawab untuk mengesan dan melaporkan kepada Jawatankuasa mengenai tindakan pembetulan yang telah atau sedang diambil oleh pihak-pihak berkuasa berkenaan. Dengan ini Biro Pengaduan Awam akan menjadi sebuah pusat tumpuan utama orang awam mengemukakan pengaduan untuk mendapatkan pembelaan dan keadilan dalam urusan mereka dengan jentera pentadbiran Kerajaan.

Tarikh Kuatkuasa Dan Pembatalan

5. Pekeliling ini adalah berkuatkuasa mulai tarikh ianya dikeluarkan.

Dengan ini, Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 1978 adalah dibatalkan.



Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid,
Ketua Setiausaha Negara

(Lampiran Kepada
Pekeliling Kemajuan
Pentadbiran Awam
Bilangan 4 Tahun 1992)

PENGENDALIAN PENGADUAN AWAM

KANDUNGAN

	<i>Muka Surat</i>
I. Takrif	4
II. Biro Pengaduan Awam	4
III. Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam	4
IV. Cara Untuk Menyalurkan Pengaduan	5
V. Cara Pengendalian Pengaduan Awam	6
VI. Peranan Kementerian/Jabatan Persekutuan/Badan Berkanun Persekutuan/Pihak Berkuasa Tempatan/Agensi	6
VII. Laporan Tahunan	8

I. Takrif

1. 'Pengaduan awam' ialah pengaduan-pengaduan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan (termasuk agensi-agensi yang diswastakan dan institusi-institusi yang berbentuk monopoli dan membekalkan keperluan-keperluan awam (public utilities) yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuk salah laku, penyelewengan, salahguna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya.
2. Pengaduan-pengaduan awam meliputi semua aspek pentadbiran Kerajaan kecuali perkara-perkara yang berkaitan dengan dasar Kerajaan yang telah ditetapkan dan perkara-perkara yang berada di bawah bidang kuasa Badan Pencegah Rasuah, Biro Bantuan Guaman, Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Pengurusan Kerajaan dan Jawatankuasa Kira-Kira Awam.

II. Biro Pengaduan Awam

3. Biro Pengaduan Awam di Jabatan Perdana Menteri adalah bertanggungjawab bagi melaksanakan sistem pengendalian pengaduan awam dengan fungsi-fungsi dan tanggungjawab-tanggungjawab seperti berikut:
 - a. Menerima pengaduan-pengaduan orang awam mengenai ketidakpuasan mereka terhadap sebarang tindakan pentadbiran Kerajaan yang dirasai tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuk salah laku, penyelewengan, salahguna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya;
 - b. Menyiasat pengaduan-pengaduan awam yang dianggap mempunyai asas;
 - c. Melapor dan memperakukan hasil siasatan mengenai pengaduan- pengaduan itu kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam dan pihak berkuasa tertentu;
 - d. Menyampaikan keputusan-keputusan Jawatankuasa Tetap Pengaduan
 - e. Awam kepada Kementerian/Jabatan Persekutuan/ Badan Berkanun Persekutuan/Pihak Berkuasa Tempatan/Agensi yang berkenaan untuk tujuan tindakan pembetulan; dan
 - f. Mengesan dan mengawasi tentang tindakan pembetulan yang diambil oleh Kementerian/Jabatan Persekutuan/Badan Berkanun Persekutuan/Pihak Berkuasa Tempatan/Agensi dan seterusnya memberi maklumanbalas kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam.

III. Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam

4. Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam adalah dianggotai oleh:
 - a. Ketua Setiausaha Negara - (Pengerusi);

- b. Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam;
 - c. Ketua Pengarah, Badan Pencegah Rasuah;
 - d. Timbalan Ketua Setiausaha Kanan, Jabatan Perdana Menteri; dan
 - e. Ketua Pengarah, Unit Pemodenan Tadbiran Malaysia; dengan bidangkuasa seperti berikut:
 - a. Menentukan dasar-dasar mengenai sistem pengendalian pengaduan awam;
 - b. Menimbang dan membuat keputusan mengenai laporan/kes yang dikemukakan oleh Biro Pengaduan Awam mengenai pengaduan awam;
 - c. Mengarahkan Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian/ Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan/Ketua-Ketua Badan Berkanun Persekutuan/ Ketua-Ketua Pihak Berkuasa Tempatan/Ketua-Ketua Agensi yang berkenaan untuk hadir dalam mesyuarat Jawatankuasa dan memberi penjelasan mengenai sesuatu aduan/kes; dan
 - d. Mengarahkan Kementerian/Jabatan Persekutuan/ Badan Berkanun Persekutuan/Pihak Berkuasa Tempatan/ Agensi yang berkenaan supaya mengambil tindakan pembetulan dalam menyelesaikan sesuatu aduan/kes yang dirujuk kepada mereka.
5. Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam dari semasa ke semasa boleh menurunkan kuasa siasatan melalui arahan pentadbiran kepada Biro Pengaduan Awam untuk menjalankan penyiasatan terperinci ke atas pengaduan/ kes yang melibatkan Kementerian/ Jabatan Persekutuan/Badan Berkanun Persekutuan/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Agensi tertentu.

Kuasa-kuasa siasatan ini meliputi perkara-perkara berikut:

- a. Meminta dan mendapatkan maklumat;
- b. Menyemak fail, rekod dan lain-lain dokumen yang berkaitan; dan
- c. Mendapat penjelasan daripada pegawai yang berkenaan.

IV. Cara Untuk Menyalurkan Pengaduan

6. Orang awam boleh menyampaikan pengaduan mereka kepada Biro Pengaduan Awam:
- a. dengan menghantar surat tanpa setem yang dialamatkan terus kepada:
 - Ketua Pengarah,
 - Biro Pengaduan Awam Malaysia,
 - Peti Surat 9000,
 - 50505 KUALA LUMPUR; dan/atau

- b. hadir sendiri ke pejabat Biro Pengaduan Awam termasuk di stesen-stesen sementara Biro Pengaduan Awam mengikut jadual yang ditetapkan.

7. Bagi memudahkan orang awam, Biro Pengaduan Awam, akan menjalankan program litaran di mana pegawai-pegawainya akan mengendalikan stesen-stesen sementara di daerah-daerah tertentu untuk menerima pengaduan awam.

V. Cara Pengendalian Pengaduan Awam

8. Semua pengaduan awam yang diterima oleh Biro Pengaduan Awam akan dikendalikan secara berikut:

- a. Mengeluarkan surat akuan terima dalam tempoh dua minggu setelah menerima surat aduan;
- b. Menjalankan siasatan awal bagi memastikan ketulinan sesuatu aduan itu;
- c. Mengemukakan ulasan mengenai aduan itu untuk pertimbangan Jawatankuasa;
- d. Menjalankan siasatan yang terperinci selepas menerima penurunan kuasa pentadbiran daripada Jawatankuasa;
- e. Melaporkan hasil siasatan untuk keputusan Jawatankuasa;
- f. Menyalinkan surat-menyurat mengenai pengaduan awam kepada Ketua Setiausaha Kementerian/Ketua Jabatan Persekutuan/ Ketua Badan-Badan Berkanun Persekutuan/Ketua Pihak Berkuasa Tempatan/Ketua Agensi berkenaan;
- g. Mengesan dan menentukan Kementerian/Jabatan Persekutuan/ Badan Berkanun Persekutuan/Pihak Berkuasa Tempatan/Agensi berkenaan mengambil tindakan pembetulan; dan
- h. Menyimpan rekod mengenai semua aduan yang diterima, yang mengandungi maklumat asas seperti tarikh aduan diterima, tarikh surat akuan dikeluarkan, kedudukan terkini mengenai aduan, keputusan Jawatankuasa dan tindakan susulan yang diperlukan.

VI. Peranan Kementerian/Jabatan Persekutuan/Badan Berkanun Persekutuan/ Pihak Berkuasa Tempatan/ Agensi

9. Setiap Kementerian/Jabatan Persekutuan/Badan Berkanun Persekutuan/Pihak Berkuasa Tempatan/Agensi hendaklah memberi perhatian sewajarnya kepada semua pengaduan awam dan mengendalikannya secara berikut:

- a. Mengeluarkan surat akuan terima dalam tempoh dua minggu setelah menerima surat aduan daripada orang awam ataupun yang dirujuk oleh Biro Pengaduan Awam;

- b. Memberi jawapan dalam masa yang ditetapkan kepada pengadu berkenaan pengaduan awam yang diterimanya secara langsung ataupun daripada Biro Pengaduan Awam;
- c. Menghantar surat jawapan sementara yang mengandungi penjelasan mengenai sebab-sebab jawapan/ulasan tidak dapat diberi dalam jangkamasa yang ditetapkan dan memaklumkan juga jangkamasa jawapan/ ulasan itu dapat diberikan;
- d. Memberi kerjasama penuh kepada Biro Pengaduan Awam, apabila siasatan terhadap aduan/kes dijalankan;
- e. Mengambil tindakan-tindakan pembetulan untuk menyelesaikan aduan seperti yang diputuskan oleh Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam;
- f. Mengemukakan laporan kemajuan mengenai tindakan-tindakan pembetulan yang diambil dari semasa ke semasa kepada Biro Pengaduan Awam; dan
- g. Menyimpan rekod mengenai semua aduan yang dirujuk oleh Biro Pengaduan Awam dan aduan yang diterimanya secara langsung dengan mengandungi maklumat asas seperti tarikh aduan diterima, tarikh surat akuan dikeluarkan, kedudukan terkini sesuatu aduan, keputusan Jawatankuasa dan tindakan pembetulan yang telah atau sedang diambil.

10. "Pengaduan-pengaduan Awam" hendaklah dijadikan satu perkara tetap dalam agenda mesyuarat pengurusan di setiap Kementerian/ Jabatan Persekutuan/Badan Berkanun Persekutuan/Pihak Berkuasa Tempatan/Agensi.

11. Ketua Setiausaha Kementerian/Ketua Jabatan Persekutuan/Ketua Badan Berkanun Persekutuan/Ketua Pihak Berkuasa Tempatan/Ketua Agensi hendaklah melantik seorang pegawai untuk menjadi Pegawai Perhubungan dengan Biro Pengaduan Awam. Pegawai Perhubungan ini hendaklah terdiri daripada pegawai-pegawai dalam Kumpulan Pengurusan dan Profesional bagi Kementerian/Jabatan Persekutuan/Badan Berkanun Persekutuan/ Pihak Berkuasa Tempatan/Agensi, iaitu seorang pegawai yang mempunyai kemahiran dan pengalaman yang mencukupi mengenai tugas-tugas jabatannya. Nama dan gelaran jawatan Pegawai Perhubungan yang dilantik itu serta nombor telefonnya hendaklah dimaklumkan kepada Biro Pengaduan Awam. Sekiranya perubahan berlaku dalam perantikan seseorang pegawai perhubungan, maklumat-maklumat yang diperlukan hendaklah dikemukakan kepada Biro Pengaduan Awam dengan segera.

VII. Laporan Tahunan

12. Biro Pengaduan Awam akan menyediakan Laporan Tahunan mengenai pengaduan-pengaduan awam untuk edaran umum.